

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENYEDIA JASA  
INTERNET WIFI.ID DI SURABAYA DENGAN METODE  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

SKRIPSI



OLEH :

KRISTIAN HERI SAPUTRA

NPM : 1032010008

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR

2014

# SKRIPSI

## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENYEDIA JASA INTERNET WIFI.ID DI SURABAYA DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

Disusun oleh :

KRISTIAN HERI SAPUTRA

NPM : 1032010008

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Penguji Skripsi  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal 23 Desember 2014

Penguji :

1.

Ir. Sumiati, MT

NIP. 19601213 199103 2 001

2.

Ir. Budi Santoso, MMT

NIP. 19561205 198703 1 001

3.

Farida Pulansari, ST, MT

NPT. 3 7802 04 0201 1

Pembimbing :

1.

Ir. Budi Santoso, MMT

NIP. 19561205 198703 1 001

2.

Farida Pulansari, ST, MT

NPT. 3 7802 04 0201 1

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Surabaya

Ir. Sutiyono, MT

NIP. 19600713 198703 1 001

# SKRIPSI

## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENYEDIA JASA INTERNET WIFI.ID DI SURABAYA DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

Disusun oleh :

KRISTIAN HERI SAPUTRA

NPM : 1032010008

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Penguji Skripsi  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal 23 Desember 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

Ir. Budi Santoso, MMT

NIP. 19561205 198703 1 001

Farida Pulansari, ST, MT

NPT. 3 7802 04 0201 1

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Surabaya

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM

NIP. 19611130 199003 1 001

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul :

“Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Internet Wifi.Id Di Surabaya Dengan Metode Quality Function Deployment”

Penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak berlebihan bila pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Budi Santoso, MMT, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
5. Ibu Farida Pulansari, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi.
6. Ucapan terima kasih tiada tara untuk kedua orang tua. Mama dan Papa yang telah menjadi orang tua terhebat sejagad raya, yang selalu memberikan

motivasi, nasehat, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa terbalas, dan untuk adik Alfredo terima kasih atas segala perhatian, kasih sayang, dan motivasi serta doanya. Terima kasih banyak telah menjadi bagian dari motivator yang luar biasa.

7. Ucapan terima kasih untuk teman-teman paralel A tahun angkatan 2010 yaitu Ismail (Kuro), Ganda (Mel), Mustofa, Rian Kus, Praja Putra, Shinta, Hendro, Niluh, Rian Gendut, Rara, Auviar Risvie, Hendra Imut, Sujai, Dedi, Wiga, Edwin, Hadi, Fajar dan semuanya yang telah mengajarkan saya arti sebuah kekeluargaan, tanggung jawab dan kepedulian. Terima kasih banyak atas segala kebersamaan dan waktu yang telah kalian berikan selama ini.
8. Terima kasih untuk teman-teman Keluarga Mahasiswa Katholik (KMK) dan UK3a Santo Patrisius yaitu Mas Noel, Mas Cahya, Mbak Luci, Indro, Vincent (BV), Theo. Terima kasih atas dukungan dan motivasinya selama ini.
9. Semua pihak yang telah membantu secara moril dan materil selama pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima Kasih.

Surabaya, 22 Desember 2014

Penyusun

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
ABSTRAKSI .....	x
ABSTRACT .....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Asumsi .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	3
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
1.7 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.1 Konsep Kepuasan Konsumen .....	8
2.1.2 Konsep Kualitas pada Industri Jasa .....	9
2.2 Metode Quality Function Deployment .....	10
2.2.1 Manfaat Quality Function Deployment .....	12
2.2.2 Tahapan Dalam Metode Quality Function Deployment .....	12

2.2.3 Tahapan Membangun House Of Quality	
Dalam Metode Quality Function Deployment ..	13
2.2.4 Matrik Perencanaan ( Planing Matrix ) .....	15
2.3 Populasi dan Sampel .....	17
2.4 Kuisisioner .....	19
2.4.1 Pengertian Kuisisioner .....	19
2.4.2 Penyusunan Kuisisioner .....	20
2.4.3 Jenis-jenis Skala .....	20
2.4.4 Pengujian Kuisisioner.....	22
2.5 Penelitian Terdahulu .....	25
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
3.2 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	
Variabel .....	31
3.2.1 Identifikasi Variabel .....	31
3.2.2 Definisi Operasional Variabel .....	32
3.3 Langkah Pemecahan Masalah .....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.5 Metode Analisis Data .....	39
3.5.1 Uji Validitas .....	39
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.6 Membangun House Of Quality .....	40
3.6.1 Customer Needs ( WHATs) .....	40
3.6.2 Technical Respons ( HOWs ) .....	41
3.6.3 Relationship Matrix .....	42
3.6.4 Technical Correlation .....	42



3.6.5 Matrik Perencanaan .....	43
3.6.6 Technical Matrix .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Pengumpulan Data .....	46
4.1.1 Data Customer Needs .....	46
4.1.2 Uji Kecukupan Data .....	47
4.1.3 Uji Validitas .....	48
4.1.4 Uji Reliabilitas .....	50
4.2 Pengolahan Data .....	50
4.2.1 Nilai GAP Dari Persepsi dan Harapan	
Responden .....	50
4.2.2 Menentukan Technical Respon (HOWs) .....	52
4.2.3 Menentukan Hubungan Antara WHATs	
dan HOWs (Relationship) .....	53
4.2.4 Menentukan Technical Correlation.....	54
4.2.5 Menentukan Planning Matrix.....	54
4.2.5.1 Importance to Customer .....	55
4.2.5.2 Customer Satisfaction Performance ....	56
4.2.5.3 Goal.....	57
4.2.5.4 Improvement Ratio .....	59
4.2.5.5 Sales Point .....	60
4.2.5.6 Raw Weigth.....	61
4.2.5.7 Normalized Raw Weigth .....	62
4.2.6 Technical Matrix.....	62
4.2.6.1 Priority Technical Respon .....	63
4.2.6.2 Target.....	64

4.2.7	Pembentukan House Of Quality (HOQ) .....	65
4.3	Usulan perbaikan .....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan .....	70
5.2	Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi pada saat ini semakin mengalami kemajuan dan kompleksitas dalam berkomunikasi antar individu. Internet merupakan salah satu contoh dari bentuk komunikasi sebagai suatu sarana yang memberikan kemudahan dalam berkomunikasi. PT Telkom Tbk adalah salah satu perusahaan penyedia jasa internet ISP (Internet Service Provider) di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengaruh kualitas produk, rasa kepuasan dan harga yang kompetitif terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa internet Wifi.Id, penelitian ini menggunakan metode Quality Function Deployment dengan sampel penelitian berjumlah 73 orang yang di dapat dari penarikan sampel pelanggan dilokasi hotspot Wifi.Id di jalan Diponegoro Surabaya. Hasil penelitian akhir menunjukkan bahwa kehandalan suatu produk pelayanan jasa penyedia internet Wifi dalam hal perbaikan dan perawatan fasilitas mempunyai pengaruh yang paling besar dibandingkan dengan variabel bebas lainnya terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kestabilan dan kecepatan internet di lokasi Wifi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : PT. Telkom Wifi.Id, Metode Quality Function Deployment (QFD), Kualitas Pelayanan Jasa.

## ABSTRACT

Development of information technology and telecommunications at this time more progress and complexity of communication between individuals. Internet is one example of this form of communication as a means of providing ease in communicating. PT Telkom is one of the internet service provider ISP (Internet Service Provider) in Indonesia. This research aim to test whether the effect of product quality, a sense of satisfaction and competitive prices to customer satisfaction with the services of Internet services Wifi.Id. This research using method Quality Function Deployment with sample amounted to 73 people in the can of sampling customers Wifi.Id hotspot location in Jalan Diponegoro Surabaya. Final research results show that reliability of a product services Wifi internet providers in terms of repair and maintenance facilities have the greatest impact in comparison with other independent variables on customer satisfaction. The results showed that the variable stability and speed Wifi internet at the location and a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords : PT. Telkom Wifi.Id, Method Quality Function Deployment (QFD), Quality Of Service.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini persaingan dunia industri semakin ketat khususnya pada sektor jasa penyedia internet. Persaingan ini ditandai dari munculnya sejumlah perusahaan yang berlomba – lomba untuk menciptakan produk yang mampu bersaing dan mendominasi pasar dalam beberapa tahun belakangan ini dalam industri yang sama yaitu industri penyedia jasa internet, oleh karena itu persaingan dalam dunia ini tidak lepas dari pemasaran produk atau jasa tersebut yang dapat di definisikan sebagai seni menciptakan permintaan dan proses mencari pelanggan yang memiliki potensi (Nataliya Kalenskaya, 2013), dan pemasaran jasa sejak dahulu sudah menjadi salah satu disiplin utama dalam kegiatan ekonomi, dan ini menyatakan bahwa sektor jasa merupakan kegiatan ekonomi yang dominan (Mehrdad Alipour, 2012).

PT. Telkom adalah salah satu perusahaan yang merupakan perusahaan badan milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi. Pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Telkom salah satunya adalah lokasi internet tanpa kabel wireless network, yang biasa disebut dengan Wifi.Id yang memiliki kecepatan internet yang sangat tinggi.

Tersedianya fasilitas umum Wifi.Id yang disediakan oleh PT. Telkom jauh dari kata sempurna, fasilitas yang ada dan disediakan secara outdoor seringkali mengalami kendala seperti jaringan yang tidak stabil, loss connection, area hotspot yang tidak rapi, kurang terawatnya fasilitas seperti instalasi listrik yang ada dan hilangnya sinyal wifi, tentunya hal ini pasti akan menimbulkan rasa

kecewa bagi pengguna fasilitas Wifi.Id, adanya rasa kecewa akan gangguan yang terjadi pada fasilitas Wifi.Id yang disediakan akan berdampak besar bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas dan mengacu dari penelitian sebelumnya, maka pada penelitian ini digunakan metode Quality Function Deployment (QFD), yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar indeks kepentingan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan PT. Telkom. Analisis ini digunakan sebagai acuan penilaian konsumen dalam hal tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan dengan tingkat kinerja kualitas pelayanan, untuk mengetahui item-item atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi layanannya belum memuaskan atau item-item dari atribut layanan yang perlu ditingkatkan terutama pada bidang jasa penyedia internet di Plasa Telkom.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu : “Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilakukan dan usulan perbaikan apa yang harus dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan penyedia jasa internet wifi.id ?”.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan alurnya maka perlu diberikan batasan – batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilaksanakan di Plasa Telkom jalan Diponegoro Surabaya. Dengan kondisi dan keadaan seperti yang ada pada saat dilaksanakan penelitian ini.
2. Jenis pelayanan yang diteliti yaitu pelayanan lokasi internet Wifi.Id
3. Data yang diambil adalah data berbentuk sample, yang berasal dari lokasi Wifi.Id Plasa Telkom jalan Diponegoro.

#### 1.4 Asumsi

Sedangkan beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur menjawab setiap pertanyaan yang diberikan.
2. Penunjukan konsumen yang menjadi responden dianggap mewakili pelanggan pengguna jasa pelayanan internet dan mengerti tentang kualitas layanan wifi.
3. Lokasi penelitian tidak berubah selama penelitian.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui prioritas utama yang harus diperbaiki dari atribut kualitas pelayanan penyedia jasa internet Wifi.Id di Plasa Telkom Diponegoro Surabaya.



2. Memberikan usulan perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan penyedia jasa internet Wifi.Id.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, dapat mengaplikasikan metode Quality Function Deployment dalam analisis kualitas kepuasan pelanggan pada bidang pelayanan jasa.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan upaya – upaya peningkatan layanan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan dalam bidang pelayanan penyedia jasa internet.
3. Bagi universitas, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan dalam bidang jasa dan dapat juga digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

#### 1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing–masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi dasar–dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data–data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment.

## **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tahapan–tahapan dalam melakukan penelitian ini yaitu hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian atau gambaran dan urutan kerja menyeluruh selama pelaksanaan penelitian.

## **BAB IV          HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah–langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

## **BAB V           KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi pihak perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN